

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2024

Bilan des actions réalisées en 2023-2024

**Adopté par le conseil d'administration
Le 11 juin 2024**

INTRODUCTION

Contexte

En 2017, le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Lanaudière a réalisé son premier plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Le plan d'action 2022-2024 est le 3^e plan d'action produit au CISSS de Lanaudière. Il s'inscrit en continuité et dans une perspective d'amélioration continue quant à ses mécanismes de suivi. Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées se situe au cœur de la mission du CISSS.

Rappelons que le décret 655-2021 vient préciser les éléments qui doivent maintenant faire partie du plan d'action. Ainsi, les éléments suivants ont été ajoutés au plan actuel : adaptation aux situations particulières (situations d'urgence de santé publique et de sécurité civile), ainsi que l'approvisionnement en biens et en services accessibles.

Ce présent bilan présente l'état d'avancement des mesures en cours depuis l'an 1 de ce plan biennal se terminant au 31 mars 2024.

Dispositions légales

En conformité à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., c. E-20,1), le présent plan identifie les mesures prévues pour 2022-2024. Un bilan annuel est prévu pour faire le suivi de ces mesures. Le plan d'action confirme l'engagement du CISSS de Lanaudière à poursuivre ses efforts en vue de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées.

Un des objectifs de cette loi est d'obtenir une implication accrue de l'ensemble des partenaires publics et privés afin de permettre aux personnes handicapées de s'intégrer à la société, au même titre que leurs concitoyens.

En tant qu'organisme public, le CISSS de Lanaudière est visé, entre autres, par les dispositions suivantes de la loi :

Article 61.1. *Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 15 000 habitants adopte, au plus tard le 17 décembre 2005, un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. Ce plan comporte en outre tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre. Il doit être produit et rendu public annuellement.*

Bref portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activités

La mission du CISSS de Lanaudière est définie selon la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales.

La loi modifie l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux afin de favoriser et de simplifier l'accès aux services pour la population, de contribuer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et d'accroître l'efficacité et l'efficacités de ce réseau. À cet effet, elle prévoit l'intégration territoriale des services de santé et des services sociaux par la mise en place de réseaux territoriaux de services de santé et de services sociaux visant à assurer des services de proximité et leur continuité, la création d'établissements à mission élargie et l'implantation d'une gestion à deux niveaux hiérarchiques.

En vue de réaliser sa mission, le CISSS de Lanaudière dispose d'un budget de 1,5 milliard \$ et compte plus de 16 000 employés et 1000 médecins. Il offre des soins et des services à une population de près de 558 000 personnes. Son siège social est situé à Joliette et regroupe 65 installations réparties sur un territoire de plus de 12 000 km².

Les programmes et services du CISSS de Lanaudière sont répartis dans les directions suivantes :

Volet clinique	Volet administratif
Direction de santé publique (DSPublique)	Direction générale (DG)
Direction du programme jeunesse (DJ)	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)
Direction de la protection de la jeunesse (DPJ)	Direction des communications et des relations publiques (DCRP)
Direction des programmes déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DDI-TSA-DP)	Direction de l'enseignement universitaire et de la recherche (DEUR)
Direction des programmes santé mentale et dépendance (DSM-D)	Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE)
Direction du programme de soutien à domicile (DSAD)	Direction des services techniques (DST)
Direction de l'hébergement (DH)	Direction des ressources informationnelles Lanaudière-Laurentides-Laval (DRI LLL)
Direction des soins infirmiers (DSI)	Direction des ressources humaines (DRH)
Direction des services santé physique de proximité - CHDL (DSSPP-CHDL)	Direction de l'approvisionnement et de la logistique (DAL)
Direction des services santé physique de proximité - HPLG (DSSPP-HPLG)	Direction des ressources financières (DRF)
Direction des services multidisciplinaires (DSM)	Direction des projets majeurs d'infrastructures (DPMI)
Direction des services professionnels (DSP)	
Direction des services généraux, de la première ligne et des partenariats (DSGPLP)	
Direction Optilab (DOptilab LLL)	

Mission et valeurs

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Lanaudière a comme mission de :

- ✓ Veiller à l'organisation, à l'accessibilité et à l'intégration des soins et des services de santé et des services sociaux qui répondent aux besoins de la population;
- ✓ Assurer la prestation de soins et de services de santé et de services sociaux aux citoyens de son territoire;
- ✓ Assumer une responsabilité populationnelle envers les résidents de son territoire;
- ✓ Créer et maintenir des liens de collaboration avec les différents partenaires de la région;
- ✓ Garantir une planification régionale des ressources humaines;
- ✓ Promouvoir la santé auprès de toute la population et assurer des interventions préventives et de protection, en collaboration avec les partenaires;
- ✓ Offrir des services de santé et des services sociaux axés sur la proximité et la continuité des services.

Par ailleurs, afin d'orienter les actions de toute personne œuvrant au sein de l'établissement (les médecins, les gestionnaires, le personnel, les stagiaires et les bénévoles), le CISSS de Lanaudière se dote des valeurs suivantes :

- ✓ Respect et bienveillance
- ✓ Rigueur et imputabilité
- ✓ Collaboration et solidarité
- ✓ Équité et transparence

Ces valeurs soutiennent les personnes dans la manière d'agir au quotidien et les guident afin de faire des choix judicieux qui favorisent le mieux-être des usagers.

Engagement à réduire les obstacles à l'intégration

Le CISSS de Lanaudière reconnaît l'importance de réduire les obstacles à l'intégration des personnes en situation de handicap afin de construire une société plus inclusive. Ainsi, conformément à sa mission, il s'engage à contribuer au sein de l'organisation et dans le cadre de sa mission, à diminuer les préjugés, la discrimination et les obstacles à l'ensemble des situations de handicap afin de construire une société plus inclusive. Il affirme son engagement à jouer un rôle actif auprès des municipalités ayant une population de plus de 16 000 habitants de son territoire, soit Repentigny, Mascouche, Terrebonne, L'Assomption, Joliette et St-Lin-Laurentides, pour apporter sa contribution et son soutien dans l'élaboration de leur propre plan d'action pour l'intégration des personnes en situation de handicap.

Bilan - Plan d'action 2022-2024

Secteurs d'activité	Obstacles	Mesures prévues	Responsables Collaborateurs	Indicateurs de résultats	Échéancier	État d'avancement des réalisations
DRH	<p>1. Niveau de connaissance des employés et de la population générale face à la réalité vécue par les personnes handicapées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueil et approche parfois non adaptés à leurs besoins ▪ Méconnaissance des actions favorisant leur intégration 	<p>1.1 Réaliser une ou des activités de sensibilisation ou d'information</p> <p>Par exemple : la semaine québécoise des personnes handicapées en juin ou la journée internationale des personnes handicapées en décembre</p>	<p>Gabriel Carpentier DCRP</p> <p>Comité du plan d'action</p>	<p>Nombre d'activités de sensibilisation et d'information</p> <p>(Cible : 3 et plus)</p>	31 mars 2024	<p>Cible atteinte : 13 activités réalisées. Mesure à maintenir en continu.</p> <p>21 mars 2023 et 21 mars 2024 : Publication Facebook pour la Journée mondiale de la Trisomie 21.</p> <p>27 mai 2023 : Publication Facebook pour le mois de l'ouïe et de la communication.</p> <p>1er juin 2023 : Publication Facebook et CISSSnergie+ pour la Semaine québécoise des personnes handicapées.</p> <p>8 juin 2023 : Publication Facebook et CISSSnergie+ en lien avec le Défi Sportif Altergo.</p> <p>Juin 2023 : Implication de la clientèle DI-TSA-DP pour préparer les sacs cadeaux pour la Semaine de la mission académique et de la recherche. Collant apposé sur les sacs pour mentionner que c'est assemblé par la clientèle et photos prises lors de la confection. Publication dans le CISSSnergie+ pour souligner leur apport.</p> <p>10 juillet 2023 : Publication Facebook via repartage d'information pour le Congrès CHU-Ste-Justine – Forum québécois sur le polyhandicap.</p> <p>3 août 2023 : Partage sur Facebook d'une vidéo de MÉMO-Qc pour sensibiliser la population à la réalité des parents en situation de handicap (parentalité accessible).</p> <p>31 octobre 2023 : Repartage sur Facebook d'une vidéo de l'Office des personnes handicapées du Québec pour le mois national de sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées. Publication d'un article dans le CISSSnergie axé sur les candidats à l'emploi ayant un trouble du spectre de l'autisme.</p> <p>3 décembre 2023 : Publication Facebook dans le cadre de la Journée internationale des personnes handicapées.</p>

Secteurs d'activité	Obstacles	Mesures prévues	Responsables Collaborateurs	Indicateurs de résultats	Échéancier	État d'avancement des réalisations
						<p>18 décembre 2023 : Note de service rappelant l'importance d'utiliser un masque avec fenêtre pour bien se faire comprendre des usagers malentendants.</p> <p>8 février 2024 : Publication Facebook dans le cadre de la Semaine de la canne blanche (informations de sensibilisation sur la déficience visuelle et l'utilisation de la canne blanche).</p> <p>17 mars 2024 : Publication Facebook dans le cadre de la Semaine québécoise de la déficience intellectuelle.</p>
		<p>1.2 Diffuser le présent plan d'action :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centres de services scolaires (les 3) • Municipalités du territoire • Comité des usagers • Site internet • Site intranet • Organismes communautaires pour personnes handicapées membres de la TCRAPHL incluant ARLPHL • TROCL (OCA lanadois) • Services spécialisés de main-d'œuvre 	<p>Pascale Lamy (François Desrosiers) DCRP</p> <p>Annick Comtois Gabriel Carpentier DCRP</p> <p>Nathalie Marcotte TCRAPHL</p> <p>Manon Boisvert ESSOR II</p>	Date de diffusion et public rejoint	31 mars 2024	<p>Mesure réalisée et à reconduire à chaque renouvellement du plan.</p> <p>3 février 2023 : Présentation du Plan faite à l'ensemble des gestionnaires de l'établissement lors d'une rencontre statutaire des gestionnaires.</p> <p>Diffusion du bilan 2021-2022 et du plan 2022-2024 faite aux instances ciblées suivant leur adoption le 26 septembre 2023. Ils sont disponibles sur les sites intranet et internet du CISSS de Lanaudière.</p>

Secteurs d'activité	Obstacles	Mesures prévues	Responsables Collaborateurs	Indicateurs de résultats	Échéancier	État d'avancement des réalisations
DST	2. Niveau de connaissance à l'égard de la notion d'accessibilité universelle des équipes responsables des aménagements et de l'acquisition des biens	2.1 Refaire une activité de sensibilisation sur l'accessibilité universelle visant les membres des équipes de la gestion des projets immobiliers de la DST	Stéphane Boisvert DST François Desrosiers DDI-TSA-DP	Activité de sensibilisation réalisée en lien avec 3 déficiences ciblées (motrice, visuelle, auditive) (Cible : 15 personnes, dont 3 dessinateurs, 4 techniciens en bâtiment et 8 conseillers en bâtiment)	31 mars 2024	Mesure à reconduire au renouvellement du prochain plan d'action. Des intervenants des équipes en déficience motrice, déficience visuelle et déficience auditive ont préparé une activité de sensibilisation. Cette activité est reportée à une date ultérieure en raison de travaux de réfection imprévus à l'installation « Centre de réadaptation en déficience physique de Joliette » située au 1075, boulevard Firestone à Joliette, qui était le lieu ciblé à privilégier dans le cadre de l'activité.
CISSS	3. Niveau de connaissance des employés et de la population générale face à la réalité vécue par les personnes handicapées : <ul style="list-style-type: none">▪ Accueil et approche parfois non adaptés à leurs besoins▪ Méconnaissance des actions favorisant leur intégration	3.1 Déployer pour le personnel aux accueils des différentes installations du CISSS et rendre obligatoire la formation « <i>Approche respectueuse et adaptée aux personnes en situation de handicap</i> » qui sera bientôt disponible sur l'environnement numérique d'apprentissage (ENA)	Renée Rancourt DDI-TSA-DP Véronique Bonin, DRH Karine Préville DSM Marie-Ève Brien DSP	Pourcentage des personnes ciblées formées (Cible : 80%)	31 mars 2024	Mesure réalisée : déploiement de la formation obligatoire complété. Cible en voie d'atteinte : 68,3% du personnel ciblé a suivi la formation. Une nouvelle mesure est donc indiquée au prochain plan d'action. La formation est obligatoire et intégrée au programme d'orientation des agentes administratives nouvellement employées par le CISSS. Une relance est faite suivant leur arrivée après un mois. La direction DI-TSA-DP est porteuse du suivi de cette formation. Un suivi des formations obligatoires est fait via le comité tactique RH auprès des directions.

Secteurs d'activité	Obstacles	Mesures prévues	Responsables Collaborateurs	Indicateurs de résultats	Échéancier	État d'avancement des réalisations
DRH et DEUR	4. Difficulté d'augmenter la proportion des personnes handicapées au sein du personnel embauché	4.1 Déployer une formation à l'intention des gestionnaires afin de les soutenir dans l'accueil et l'intégration d'une personne en situation de handicap	Jérémie Chevrier DRH Marie-Claude Proulx DRH Manon Boisvert Essor II Dominique Bérubé DEUR Nancy Lefebvre DSP	Pourcentage de gestionnaires formés (Cible : 50%)	31 mars 2024	<p>Mesure à poursuivre au prochain plan.</p> <p>Cible ajustée pour l'an 2 du plan étant donné la modalité de formation offerte par direction, à savoir : nombre de directions cliniques formées (cible = 14). Au 31 mars 2024, une direction clinique sur 14 a reçu la nouvelle formation révisée.</p> <p>An 1 du plan d'action : le contenu avait été inséré à l'intérieur de la formation « Réintégration et maintien en emploi » déjà existante et offerte à l'ensemble des gestionnaires. Un ergothérapeute du service de la Prévention et mieux-être au travail a dispensé cette formation.</p> <p>La formation n'a pas été dispensée en 2022-2023 en raison de l'ajustement de son contenu. Des intervenants de la direction DI-TSA-DP ont été consultés pour l'ajout de contenu pour aborder plus spécifiquement les déficiences visuelle, auditive, motrice et neurologique en relation avec les accommodements possibles à mettre en place dans le cadre du travail.</p> <p>An 2 du plan d'action : Une tournée des directions est amorcée pour offrir la formation révisée incluant le nouveau contenu ciblé. Les directions cliniques seront priorisées pour recevoir la formation puis les directions plus administratives suivront.</p>
		4.2 Identifier les milieux propices pour lesquels il existe des conditions gagnantes à l'embauche de personnes handicapées au sein du CISSS pour y cibler l'accueil de stagiaires	François Desrosiers DDI-TSA-DP Jérémie Chevrier DRH	Un portrait réalisé pour chaque direction	31 mars 2024	<p>Mesure réalisée.</p> <p>Les premières discussions ont été amorcées lors d'une tournée des directions du CISSS réalisée par le directeur de la direction DI-TSA-DP.</p> <p>Mai 2023 : Sondage destiné aux gestionnaires de l'établissement.</p> <p>Juin 2023 : Analyse et portrait des actions à entreprendre : 73 gestionnaires ont démontré un intérêt en répondant au questionnaire,</p>

Secteurs d'activité	Obstacles	Mesures prévues	Responsables Collaborateurs	Indicateurs de résultats	Échéancier	État d'avancement des réalisations
		et l'embauche de nouvelles ressources ayant un handicap	Dominique Bérubé DEUR Manon Boisvert Essor II			<p>et ce dans la plupart des directions de l'établissement. Une grande proportion des répondants étaient favorables à discuter avec des professionnels afin de mieux comprendre les enjeux et de discuter des adaptations possibles tant au niveau des postes de travail que de la tâche dans leur secteur d'activité.</p> <p>Juillet 2023 : Création d'une équipe de soutien pour offrir un accompagnement aux gestionnaires et ainsi favoriser l'intégration en stage et au travail des personnes en situation de handicap. Cette équipe est composée de 7 personnes dont le responsable est Jérémie Chevrier, coordonnateur programmes d'attraction et de rétention du capital humain.</p> <p>Septembre et octobre 2023 : Les premières rencontres de l'équipe de soutien avec les gestionnaires ayant répondu au sondage. Constats : le CISSS, via les gestionnaires, fait preuve d'ouverture pour favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap. Ce sont 68% des répondants qui ont un intérêt à accueillir une personne en situation de handicap au sein de leur secteur d'activité et qui croient que leur secteur d'activité est un environnement favorable pour accueillir une personne en situation de handicap en tant que stagiaire ou employé. Cela représente 14 directions du CISSS.</p> <p>27 octobre 2023 : Présentation des résultats et des démarches en cours par Jérémie Chevrier à tous les gestionnaires du CISSS de Lanaudière lors des rencontres bimensuelles organisées par la direction générale.</p> <p>Automne 2023 : Il est maintenant possible d'accueillir des personnes en situation de handicap provenant des services d'ESSOR-II. Des démarches ont été faites avec le contentieux afin de rendre possible une entente de stage entre les deux établissements. La coordination des stages à la DEUR soutient l'équipe d'ESSOR-II en regard des</p>

Secteurs d'activité	Obstacles	Mesures prévues	Responsables Collaborateurs	Indicateurs de résultats	Échéancier	État d'avancement des réalisations
						<p>prérequis de stage, ainsi que la recherche de milieu de stage adapté à la situation. La DEUR soutient le milieu d'accueil.</p> <p>9 janvier 2024 : 4 personnes étaient en stage ou processus de placement.</p> <p>Mars 2024 : 400 personnes en situation de handicap travaillent au CISSS, soit une augmentation de 2,25% depuis octobre 2023.</p>
DRH et DST	5. Accessibilité aux installations pas toujours précisée sur le site Web	5.1 S'assurer que l'accessibilité aux installations soit indiquée sur le site Web pour l'ensemble des installations	Gabriel Carpentier DCRP Stéphane Boisvert DST	Ajout de l'information pour : La Maison des naissances, Les Centres Jeunesse et Maisons des Aînés – Maisons alternatives (MDA-MA)	31 mars 2024	Mesure réalisée en partie et en suivi pour ce qui est de l'information à propos des Maisons des aînés - Maisons alternatives. Pour les Centres Jeunesse et la Maison des naissances, les accessibilités sont à jour sur le site. Les Maisons des aînés – Maisons alternatives sont toutes accessibles aux personnes à mobilité réduite. L'extranet devra être modifié à cet effet.
		5.2 Évaluer les installations ne permettant pas l'accessibilité universelle et proposer un plan d'action identifiant des mesures à mettre en place	Stéphane Boisvert DST	Rapport déposé au Comité du Plan d'action avec opportunités identifiées Plan d'action rédigé	1 ^{er} novembre 2023	Mesure à reconduire lors du renouvellement du plan d'action. Le portrait pour les installations du sud de Lanaudière a été complété. L'évaluation des installations du nord de Lanaudière est en cours. Il est constaté que certaines installations nécessitent des améliorations qui devront être planifiées à l'intérieur des projets immobiliers. Le volet DP de la direction DI-TSA-DP sera interpellé à ce sujet afin de valider les opportunités d'amélioration.

Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable et collaborateurs	Indicateurs de résultats	Échéancier	État d'avancement des réalisations
DST	6. Accessibilité aux diverses installations du CISSS	6.1 Mettre en place un système de suivi et de reddition de compte des actions de gestion du parc immobilier et des adaptations de nouvelles constructions qui considèrent les notions d'accessibilité universelle	Stéphane Boisvert DST	Nombre d'aménagements réalisés, en cours de réalisation ou planifiés permettant une amélioration de l'accessibilité	31 mars 2024	<p>Mesure réalisée. Le suivi des adaptations est à poursuivre.</p> <p>Deux types de projets sont réalisés au CISSS de Lanaudière, soit les projets de maintien des actifs et les projets de rénovation fonctionnelle.</p> <p>Les projets de maintien des actifs permettent de conserver le fonctionnement sécuritaire des installations (par exemple : le remplacement d'une chaudière, d'un système de climatisation, d'une toiture, etc.). L'amélioration de l'accessibilité s'applique peu à ce type de projet.</p> <p>Entre 2022 et 2024, 18 projets en rénovation fonctionnelle ont été réalisés et terminés. 89% de ces projets ont permis ou ont considéré l'amélioration de l'accessibilité selon le guide des aménagements aux personnes à mobilité réduite. Les deux projets n'ayant pas fait l'objet d'amélioration à l'accessibilité sont des projets en lien avec le laboratoire.</p>

Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable et collaborateurs	Indicateurs de résultats	Échéancier	État d'avancement des réalisations
		6.2 Mettre en place une procédure afin que l'équipe de la DST s'assure d'obtenir l'expertise de la direction DI-TSA-DP pour les besoins d'adaptations en déficience physique	Stéphane Boisvert DST François Desrosiers DDI-TSA-DP	Pourcentage de consultations réalisées vs le nombre de projets nécessitant cette expertise (Cible : 75% des projets organisationnels planifiés et terminés en 2023)	31 mars 2024	Mesure réalisée. Une procédure est en place. Le suivi des consultations et adaptations se fera via des mesures de reddition de comptes dans le prochain plan d'action. Les demandes de la DST peuvent maintenant être adressées dans la boîte de courriel de la direction DI-TSA-DP. La direction DI-TSA-DP a été impliquée dans les projets de l'agrandissement de l'Hôpital Pierre-Le-Gardeur et a été partie prenante dans l'aménagement de la Maison alternative de Repentigny. Puisque nous sommes en démarrage de conception de projet et en fin de construction de projets, dont la planification avait été réalisée avant la pandémie, aucune nouvelle demande n'a été faite pour l'année. Les demandes d'accompagnements pour les projets en planification suivront.
		6.4 Dans les projets de nouveaux aménagements, optimiser la signalisation prévue dans les installations afin de favoriser le plus possible l'accessibilité aux personnes handicapées	Stéphane Boisvert DST	Pourcentage d'adaptations réalisées, en cours de réalisation ou planifiées (Cible : 75% des projets organisationnels planifiés et terminés en 2023)	31 mars 2024	Mesure à poursuivre La signalisation dans les projets réalisés a été mise en place de façon temporaire. Le plan directeur de signalisation qui devait être déposé au début de 2024 est retardé en raison d'attente de consignes à venir par Santé Québec. Tous les projets de signalisation sont donc en attente.

Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable et collaborateurs	Indicateurs de résultats	Échéancier	État d'avancement des réalisations
DSI DSH et DDI-TSA- DP	7. Accessibilité dans les salles d'attente pour la clientèle sourde et malentendante	7.1 Mettre en place un système d'appel accessible pour la clientèle malentendante dans les salles d'attente des urgences des deux hôpitaux de la région	Louis Deschamps DSI Renée Rancourt DDI-TSA-DP Josée Marin DSSPP – HPLG Nancy Lajeunesse DSSPP - CHDL Martin Bordeleau DRI LLL	Système identifié Système installé dans chaque urgence	31 mars 2024	Mesure à poursuivre. Le comité de travail s'est réuni à quelques reprises. L'implantation d'un système est complexe pour en assurer l'actualisation et la pérennité dans la trajectoire de l'utilisateur à l'urgence. La solution doit s'arrimer avec le système d'information clientèle. Une piste de solution a été retenue et le projet a maintenant franchi l'étape d'analyse préprojet par la DRI LLL. Le projet a été soumis au bureau de projet de la DRI LLL et est en attente de sa priorisation pour amorcer. Mars 2024 : Rencontre de suivi des coresponsables avec le nouveau collaborateur de la DRI LLL. Certaines démarches ont alors été planifiées en vue de la reprise du comité.
CISSS	8. En contexte de pandémie, utilisation partielle (parfois absente) du masque de procédure avec fenêtre pour les services à la clientèle sourde et malentendante	8.1 Augmenter, lorsque le niveau de masque requis n'est pas un N-95, le port du masque de procédure avec fenêtre dans les services les plus susceptibles de toucher une clientèle malentendante (notamment la clientèle aînée)	Renée Rancourt DDI-TSA-DP			Voir suivis des mesures 8.1 à 8.5 ci-après.
		8.2 Faire des rappels aux intervenants du soutien à domicile pour avoir en tout temps des masques avec fenêtre	Jocelyne Kiraranganya DSAD	Rappels faits Audits réalisés auprès de la clientèle	30 septembre 2022 31 mars 2024	Mesure réalisée. Septembre et novembre 2022 : Rappels et envoi d'une note de service pour soutenir la commande de masque avec fenêtre qui sont maintenant disponibles pour tout le personnel.

Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable et collaborateurs	Indicateurs de résultats	Échéancier	État d'avancement des réalisations
		disponibles à utiliser pour leurs interventions à domicile auprès de la clientèle malentendante				<p>Des rappels sont faits en continu au besoin et selon le roulement de personnel. Le personnel de soins essentiels a particulièrement été sensibilisé.</p> <p>Depuis, le port du masque a été levé, repris puis de nouveau levé. La stratégie mise de l'avant pour la communication avec les malentendants est de privilégier le retrait du masque lorsque les conditions le permettent. Les audits n'ont pas été réalisés, mais un certain niveau d'approvisionnement récurrent des masques a été noté.</p>
		8.3 Dans les unités de gériatrie des deux hôpitaux, évaluer systématiquement le besoin de l'utilisateur d'utiliser un masque avec fenêtre pour soutenir sa compréhension	<p>Isabelle Boily DSI (CHDL)</p> <p>Nathalie Lefebvre DSSPP (HPLG)</p>	Audits réalisés	31 mars 2024	<p>Mesure réalisée.</p> <p>Sur les deux unités, il y a présence de masques avec fenêtre. Les équipes de nursing, médicales et professionnelles sont avisées et peuvent l'utiliser selon le besoin. Toutefois, les contextes d'éclosions de COVID-19 viennent limiter le port de ce type de masque, car le masque de niveau N-95 requis à ces périodes ne permet pas ce type d'adaptation.</p> <p>Une affiche a été réalisée en collaboration avec le service des communications et disposée à des endroits stratégiques pour inciter la clientèle à demander aux professionnels de porter le masque avec fenêtre. L'affiche a été transmise aux gestionnaires de gériatrie et installée sur l'unité.</p> <p>À l'Hôpital Pierre-Le-Gardeur, des audits étaient planifiés pour juin 2023 puis ont dû être reportés en lien avec les enjeux liés à nouveau aux éclosions.</p> <p>Novembre 2023 : Audit réalisé pour l'unité de médecine-gériatrie de l'HPLG. Le résultat a été peu concluant : le masque avec fenêtre a été utilisé dans les deux cas lors de l'audit, mais les personnes avec déficience auditive ne comprenaient pas plus. Donc, un amplificateur</p>

Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable et collaborateurs	Indicateurs de résultats	Échéancier	État d'avancement des réalisations
						de son a été utilisé et le masque a dû être retiré le temps de l'interaction avec l'utilisateur. Cette option est donc aussi disponible, en plus du masque avec fenêtre, au besoin sur l'unité.
		8.4 Intégrer systématiquement l'utilisation du masque avec fenêtre dans le processus d'évaluation initiale de chaque résident	Valérie Gagnon DH	Pourcentage de CHSLD et de MDA-MA où le processus est établi (Cible : 100%)	31 mars 2023	<p>Mesure réalisée : Masque implanté dans 100% des CHSLD.</p> <p>L'utilisation du masque n'a pas été intégrée systématiquement dans le processus d'évaluation initiale. Il a été choisi de rendre le masque avec fenêtre plus largement disponible à l'ensemble des employés pour les interventions au quotidien dans l'ensemble des CHSLD. Le masque a été utilisé avec les personnes qui démontraient des difficultés de compréhension (auditives ou cognitives) dans les communications régulières. Depuis, le port du masque de procédure n'est plus requis dans les CHSLD et les communications peuvent maintenant avoir lieu à visage découvert.</p> <p>La Direction de l'hébergement s'est par ailleurs procuré 10 amplificateurs de son (<i>Pocket Talkers</i>) pour les usagers malentendants en CHSLD afin de permettre l'amélioration de la communication.</p> <p>Octobre 2023 : Pendant la période de retour du port du masque, un rappel a été fait à tous les gestionnaires responsables de site de s'assurer d'avoir des masques avec fenêtre disponibles.</p>
		8.5 Le personnel du service de l'accueil et admission des CLSC, ayant à recevoir de la clientèle, portera le masque de procédure avec fenêtre	Nancy Lefebvre DSP	Pourcentage des employés ciblés qui le portent (Cible : 100%)	31 octobre 2022	<p>Mesure réalisée : Dans 100% des situations où une incompréhension de l'utilisateur est perçue, le masque avec fenêtre est porté.</p> <p>Août 2022 : Demande adressée aux accueils des CLSC pour porter le masque avec fenêtre. Il a été fourni aux infirmières en santé primaire qui l'utilisent au besoin. Suite à plusieurs plaintes d'inconfort des masques, il y a eu modification des indications données, soit de porter les masques avec fenêtre lorsque les gens semblent ne pas comprendre l'information donnée ou sur demande. Dans plusieurs cas,</p>

Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable et collaborateurs	Indicateurs de résultats	Échéancier	État d'avancement des réalisations
						<p>comme l'agente était derrière un Plexiglas, le masque a pu être retiré pour assurer une meilleure compréhension. L'affiche a aussi été apposée dans les accueils afin d'indiquer à la clientèle que nous avons des masques avec fenêtre, qu'ils peuvent le demander.</p> <p>Un rappel du port du masque avec fenêtre est fait à chaque rencontre avec les agentes administratives et au comité ASI. Le rappel est toujours fait en rencontre d'équipe.</p> <p>Depuis, le port du masque a été levé et les usagers peuvent maintenant bénéficier de communications à visage découvert.</p>
DAL	9. Absence de politique d'approvisionnement avec précisions sur l'accessibilité	9.1 Inscrire une clause dédiée aux principes d'inclusion et d'accessibilité dans la Politique d'approvisionnement de l'établissement	Annik Brousseau DAL	Politique adoptée	1 ^{er} janvier 2023	<p>Mesure en voie d'être réalisée.</p> <p>Processus d'adoption d'une nouvelle politique d'approvisionnement en cours (maintenant visée pour octobre 2024). Cette politique vient préciser la responsabilité de la Direction de l'approvisionnement et de la logistique pour la considération de l'aspect d'accessibilité dans la détermination des besoins pour l'achat ou la location de biens et services.</p> <p>Par ailleurs, une politique d'approvisionnement responsable est en élaboration et elle inclut également des principes pour favoriser l'accessibilité des personnes handicapées à l'aide de biens inclusifs et adaptés de même qu'une réponse aux besoins des usagers qui favorise leur qualité de vie et leur bien-être.</p>
		9.2 Rédiger le processus d'approvisionnement en biens accessibles suivant l'adoption de la Politique d'approvisionnement	Annik Brousseau DAL	Procédure rédigée et actualisée	31 décembre 2024	<p>Mesure à poursuivre suivant l'adoption de la politique.</p> <p>L'échéancier prévu est maintenu.</p>

Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable et collaborateurs	Indicateurs de résultats	Échéancier	État d'avancement des réalisations
CISSS	10 Point de vue de l'utilisateur à enrichir dans les travaux du plan d'action pour les personnes handicapées	10.1 Intégrer un usager ressource au comité du Plan d'action pour les personnes handicapées	Renée Rancourt DDI-TSA-DP DQEPE (pour recrutement)	Personne nommée	15 novembre 2022	Mesure réalisée. L'utilisateur ressource a été recruté et a intégré le comité à la rencontre du 21 novembre 2022.

Autres actions réalisées

Le CISSS de Lanaudière est un établissement du réseau de la santé dont l'une des structures, la direction des programmes DI-TSA-DP, coordonne et offre une gamme de services intégrés en partenariat avec l'utilisateur et ses proches, pour développer les capacités des personnes handicapées, compenser leurs incapacités, favoriser leur autonomie fonctionnelle et leur pleine participation sociale. Des services de soutien sont également offerts aux familles et aux proches ainsi qu'aux différents partenaires et organismes de la communauté ayant des responsabilités à l'égard de cette clientèle. Voici quelques exemples de réalisations pour la clientèle handicapée en 2023-2024 :

- Actualisation complétée du processus de réparation des fauteuils roulants pour les résidents en CHSLD. Plusieurs mécanismes mis en place pour en assurer l'efficacité. De plus, une procédure de réparation des fauteuils roulants a été élaborée en collaboration avec la direction DI-TSA-DP qui a offert une formation dispensée par un mécanicien du service d'aides techniques aux ouvriers de maintenance. Depuis cette formation, les processus de réparation des fauteuils roulants sont plus fluides.
- Sensibilisation à la déficience visuelle réalisée auprès des agentes administratives de la réception et des agents de sécurité au Centre multiservice Claude-David où se situe le programme en Déficience visuelle.
- Recommandations d'aménagements pour la clientèle en DI-TSA-DP données par des intervenants ciblés de la direction DI-TSA-DP émises aux responsables du Café Social qui sera mis en place au Centre-à-Nous de Repentigny.
- Amorces de travaux concernant les soins dentaires spécialisés requis pour la clientèle ayant un trouble du spectre de l'autisme (fait l'objet d'une nouvelle mesure au prochain Plan d'action).
- Mise en place d'une structure de gouvernance pour le programme Agir tôt dans Lanaudière qui se décline en un comité de pilotage et un comité opérationnel avec implication des acteurs ciblés au sein du CISSS. Ces comités visent à répondre aux préoccupations du MSSS en regard de l'accès, de la continuité et de la fluidité des services dans le programme Agir tôt. L'enjeu principal concerne l'accès à des services d'intervention précoce pour les enfants qui présentent des indices de retard de développement et pour lesquels un proche ou un intervenant soulève des préoccupations. La collaboration entre les acteurs clés vise à assurer une trajectoire de services intégrés dans laquelle les rôles des directions concernées et des partenaires sont complémentaires.
- Projet de développement d'un nouveau milieu d'hébergement intitulé « Un TOIT pour MOI » pour les clientèles jeunesse en santé mentale et DI-TSA-DP.
- Développements 2023-2024 octroyé par le MSSS (2.8M\$) pour la bonification de services de répit et l'ajout de places d'hébergement en DI-TSA-DP dans la région de Lanaudière (fait l'objet d'une nouvelle mesure au prochain Plan d'action).
- Collaboration d'une kinésithérapeute à la Journée de promotion de l'activité physique à Joliette pour la présentation de sports adaptés.
- Collaboration d'une spécialiste en orientation et mobilité pour un projet en lien avec le repérage des arrêts d'autobus et la consultation des horaires dans les transports en commun.
- Amorces de collaboration entre la DH et la DDI-TSA-DP, programme en déficience auditive, pour le développement de la mesure 22 du Plan d'action en lien avec la Politique de l'hébergement qui concerne la santé auditive en CHSLD (fait l'objet d'une nouvelle mesure au prochain Plan d'action).
- Animation d'un kiosque et participation au Colloque *Employabilité et Autisme- première édition*, organisée par la Société de l'Autisme Région Lanaudière, le 2 novembre 2023 à Joliette.
- Négociation dans le renouvellement du bail du point de service au 630, Marseille à Repentigny pour améliorer l'entrée principale et les toilettes pour permettre l'accès aux personnes à mobilité réduite. Les travaux se réaliseront en 2024. L'équipe de la DDI-TSA-DP a participé le 19 octobre 2023 à l'élaboration des plans. Un usager ressource ayant une déficience visuelle a été consulté également (fait l'objet d'une nouvelle mesure au prochain plan d'action).

- Analyse annuelle des événements indésirables qui sont déclarés au système d'information sur la sécurité des soins et services (SISSS) et qui auraient touché des usagers en situation de handicap. Ce sont 2 279 événements déclarés potentiellement pertinents sur un total de 20 000. Ainsi, 11% des événements indésirables ont touché un usager en situation de handicap. L'analyse pour la mise en place de mesures afin d'éviter la récurrence s'est faite pour chacun selon le processus de gestion des risques.
- En 2023-2024, la direction DI-TSA-DP a desservi 12 626 usagers présentant un retard de développement, une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme ou une déficience physique (auditive, motrice, visuelle ou du langage).
- En 2023-2024, 1 164 enfants qui ont été dépistés via la plateforme de dépistage Agir tôt pour des particularités de développement de l'enfant dans différentes sphères (ex. : langage, physique, socio-affective, etc.). Une augmentation de 288 enfants comparativement à l'année précédente.
- Du 1^{er} avril 2023 au 20 mars 2024, le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services a reçu une plainte concernant un usager ayant un handicap physique qui voulait avoir le matériel adapté à sa condition lors de son hospitalisation. L'examen de la plainte a permis un accommodement afin d'adapter le matériel au handicap de l'utilisateur. Selon le Système d'information de gestion sur les plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services, le motif de la plainte est : « Droits particuliers \ Droit à un accommodement raisonnable \ Lié à un handicap ».
- Selon les données disponibles actuellement, aucune mesure d'accommodement pour le public n'a été répertoriée.
- En 2023-2024, il y a eu 2 532 embauches de personnel, dont 18 ont déclaré avoir un handicap lors de leur embauche. À noter que la déclaration d'une situation de handicap demeure sur une base volontaire.

Mise en œuvre et suivi

La démarche d'élaboration, de mise en œuvre et de suivi du plan d'action du CISSS de Lanaudière est sous la responsabilité de la direction des programmes déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique. Un comité de travail, coordonné par un chef en réadaptation de la direction DI-TSA-DP, regroupant les principales directions concernées par la démarche, des représentants du comité des usagers et des partenaires de la communauté, poursuivra son action pour la mise en œuvre et le suivi du plan d'action. Le mandat de ce comité est de s'assurer de l'avancement des mesures planifiées, du suivi des indicateurs, de la rédaction du bilan annuel ainsi que des recommandations.

Les membres du comité sont :

- Annik Brousseau, adjointe au directeur, DAL
- Audrey-Line Lachance, directrice ARLPHL
- Catherine Simard, conseillère cadre à la mission universitaire - Gestionnaire recherche et innovation, DEUR
- Claudine Landry, représentante du comité des usagers, volet DI-TSA
- François Desrosiers, directeur, responsable du plan d'action, DDI-TSA-DP
- Jean-Daniel Smith, usager ressource, DDI-TSA-DP
- Jérémie Chevrier, coordonnateur des programmes d'attraction et de rétention du capital humain, DRH
- Jocelyne Kiraranganya, chef de service, soutien à l'autonomie des personnes âgées, DSAD
- Jonathan Rivard, chef des services de proximité Lanaudière, DRI LLL
- Josée Tremblay, chef en centre jeunesse application des mesures (programmes complémentaires), représentant aussi la DPJ au comité, DJ
- Justine Tremblay, conseillère cadre en soins infirmiers, DSI
- Karine Préville, conseillère cadre à la formation, au développement des compétences et au développement de la pratique professionnelle, DSM
- Marie-Pier Lajoie, chef des services ambulatoires et de la médecine de jour par intérim, DSSPP - CHDL
- Manon Boisvert, directrice générale du SSMO, ESSOR II
- Marc-André Girard, chef d'administration du programme Pouvoir d'agir des communautés, DSPublique
- Marie Anta Diop, agente d'information, service des communications, DCRP
- Marie-Claude Proulx, ergothérapeute, DRH
- Mylène Bellehumeur, kinésiologue, DDI-TSA-DP
- Nancy Lefebvre, chef de l'administration des programmes soins de santé primaires, DSGPLP
- Nathalie Hamel, chef de l'administration des programmes suivi intensif soutien d'intensité variable et dépendance, DSM-D et DEUR
- Nathalie Lefebvre, chef d'unité de soins infirmiers services gériatriques, DSSPP - HPLG
- Nathalie Marcotte, coordonnatrice, TCRAPHL
- Rachel Tremblay, adjointe au directeur, DQÉPÉ
- Renée Rancourt, chef en réadaptation en déficience auditive et en déficience visuelle, coordonnatrice du plan d'action, DDI-TSA-DP
- Stéphane Boisvert, chef de service des projets immobiliers, DST
- Stéphanie Labelle, représentante du comité des usagers, volet DP
- Valérie Gagnon, gestionnaire responsable de milieu de vie en CHSLD par intérim, DH